



GÖTEBORGS UNIVERSITET
SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN

En studie om personliga handläggares upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön på Försäkringskassan

Examensarbete för kandidatexamen i personalvetenskap 15 hp,

Författare: Lina Burge

Handledare: Daniel Seldén

Juni 2010

Abstract

Examensarbete, kandidat: 15hp

År: 2010

Handledare: Daniel Seldén

Examinator: Ulrika Lundberg

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur personliga handläggare inom sjukförsäkringen på Försäkringskassan upplever sin psykosociala arbetsmiljö och då särskilt vad gäller deras känsla av samhörighet med organisationen och det uppdrag som de ska utträta. Jag ämnar också undersöka deras upplevelser vad gäller krav från ledning och i vilken utsträckning de har kontroll över sina arbetsuppgifter. Vidare vill jag även undersöka huruvida de personliga handläggarna känner att det råder en balans mellan den ansträngning arbetet kräver och den belöning som ges.

De teorier som ligger till grund för uppsatsen är krav- kontroll- stödmodellen, KASAM-Känsla Av Sammanhang och ansträngning – och belöningsmodellen. Tidigare forskning redogör för den komplexitet som ofta infinner sig vid undersökningar av den psykosociala arbetsmiljön. De faktorer som har en inverkan på den psykosociala arbetsmiljön återfinns på olika nivåer internt och externt inom organisationen.

Uppsatsen bygger på kvalitativa forskningsintervjuer med teorier i psykosocial arbetsmiljö som grund. Det empiriska materialet har insamlats med hjälp av intervjuer. Intervjuerna genomfördes utifrån en semistrukturerad intervjuguide. Resultat från intervjuerna har sedan analyserat mot de ovannämnda teorierna.

Resultatet påvisar att den psykosociala arbetsmiljön upplevs bristfällig i många avseenden. Majoriteten av de intervjuade upplever att arbetet i grund och botten känns meningsfullt men att omgivningen och de resurser som finns till förfogande är otillräckliga och problematiska. Detta ger bland annat upphov till stress, känslor av hjälplöshet och frustration bland de intervjuade. Resultatet påvisar också att upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön är komplex att undersöka. Individens upplevelse är en sammansättning av en mängd beståndsdelar så som omgivningsfaktorer och individuella faktorer. För att kunna klargöra hur dessa olika faktorer påverkar upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön krävs en omfattande kartläggning. En sådan kartläggning var inte möjlig att genomföra och var inte heller uppsatsens ambition.

Nyckelord: Psykosocial arbetsmiljö, Försäkringskassan, sjukförsäkring, KASAM

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Inledning	1
2 Syfte och Frågeställning.....	2
2.1 Syfte.....	2
2.2 Frågeställningar	2
2.3 Avgränsningar	2
3 Bakgrund.....	3
3.1 Försäkringskassan.....	3
3.2 Förändringar	4
3.3 Ensa-processer	5
3.4 Arbetsmiljö	5
4 Tidigare forskning.....	6
4.1 Psykosocial arbetsmiljö	6
4.2 Samspelet mellan individ och organisation	6
5 Teori.....	7
5.1 KASAM- Känsla av sammanhang	8
5.2 Krav- kontroll- stödmodellen	9
5.3 Ansträngning – och belöningsmodellen	11
6 Metod.....	12
6.1 Urval	12
6.2 Intervjuerna.....	13
6.3 Bearbetning och analysmetod.....	13
6.4 Giltighet	14
6.5 Etiska överväganden.....	15
7 Resultat och analys.....	16
7.1 Har de personliga handläggarna en känsla av sammanhang i organisationen och i det uppdrag de ska uträtta?	16
7.1.1 Drivkrafter	16
7.1.2 Den nya sjukförsäkringen.....	16
7.1.3 Jakten på pinnar.....	17
7.2 Analys av ovanstående resultat med hjälp av KASAM	18
7.3 Hur upplever personliga handläggarna kraven från ledningen och sin egen kontroll över hur arbetsuppgifterna ska lösas?	20
7.3.1 Bristfällig kontroll	20

7.3.2 De ouppnåeliga målen	21
7.3.3 Känsla av kontroll	22
7.3.4 Stöd och dialog.....	22
7.3.5 Tankar om framtiden	23
7.4 Analys av ovanstående resultat med hjälp av krav-kontroll-stödmodellen	23
7.5 Hur upplever de personliga handläggarna balansen mellan den ansträngning de lägger ner i sitt arbete och den belöning som ges?	25
7.5.1 Kritik	25
7.6 Analys av resultat med hjälp av ansträngning - och belöningsmodellen.....	27
7.7 Sammanfattning av resultat	27
8 Slutdiskussion	29
Referenser	31
Tryckta källor	31
Elektroniska källor.....	32
Informantintervju	33

1 INLEDNING

”Sådan är vardagen för de anställda vid Försäkringskassan: en gigantisk omorganisation, genomgripande förändringar av regler, ständig underbemanning och otillräckliga arbetsredskap. Genom hårt slit lyckas de trots usla förutsättningar anmärkningsvärt väl med att nå upp till målen, men eftersom uppdraget är omöjligt får alltför många människor ändå vänta för länge på sina pengar. Dessa människor tar ofta ut sin besvikelse på den anställda. Nu är det hög tid för regeringen att sluta ducka bakom Försäkringskassans personal.”

Detta citat är hämtat från en debattartikel i DN från januari 2009 (www.dn.se)(2010-04-14). Artikeln återgav de resultat som ST, statstjänstemännens fackförbund fått från sin arbetsmiljörapport från 2008 (www.st.org)(2010-04-16). I statskontorets utredning *Den nya Försäkringskassan - i rätt riktning men långt kvar* kan man läsa liknande resonemang om den omorganiseringen som genomförts och de påföljder den gett enligt verksamhetens medarbetare (www.statskontoret.se)(2010-05-05). Att Försäkringskassan väcker känslor hos individer internt som exempelvis medarbetare och externt som exempelvis media är ett faktum. Det skrivs artiklar och det debatteras om Försäkringskassan utifrån flera aspekter. Debatten kan handla om allt från Försäkringskassan som arbetsgivare, det nya regelverket, Försäkringskassans klienter och hur personliga handläggare tillämpar lagen. Som sagt, Försäkringskassan är en omstridd och omdebatterad myndighet.

Som citatet ovan uttrycker har Försäkringskassan under de senaste åren genomgått stora förändringar i form av omorganisationer och regeländringar. Att dessa förändringar skulle gå obemärkt förbi är inte speciellt sannolikt med tanke på den stora mängd forskning som påvisar den problematik som ofta infinner sig vid genomförandet av förändringar (Theorell, 2003; Jacobsen, 2005; Bolin, Marklund, Berntson, Ylander & Härenstam, 2006; Szücs, Hemström & Marklund, 2003). Dessa utgångspunkter är problematiska men inte unika för Försäkringskassan. I denna omdebatterade och turbulenta tillvaro som har präglat Försäkringskassan återfinns individer som arbetar i stormens mitt, det vill säga de personliga handläggarna. Arbetet som personlig handläggare består av ärendehandläggning, det vill säga de bedömer om en klient har rätt till ersättning utifrån ett givet regelverk. Med de ovan givna förutsättningar som präglar arbetet inom Försäkringskassan vill jag med denna uppsats undersöka hur de personliga handläggarna upplever sin psykosociala arbetsmiljö. Min ambition är inte att finna syndabocker utan att få kunskap om hur turbulens och förändringsprocesser påverkar människors upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön.

För egen del har jag under utbildningen på Personalvetarprogrammet bekantats med Försäkringskassan med anledning av organisationens centrala funktion inom välfärdstaten och därför att organisationen genomgår och har genomgått förändringsprocesser. Detta har enligt mig, tydliga kopplingar till personalvetarutbildningen och min framtida yrkesroll. Ett av utbildningens fokusområden har behandlat hur man som personalvetare skapar en god arbetsmiljö med särskilt fokus på den psykosociala delen. När uppsatsens skulle skrivas ville jag ta tillfälle i akt att undersöka en spännande och komplex yrkesgrupps upplevelse av sin psykosociala arbetsmiljö och analysera resultatet i ljuset av välkända teorier inom området.

2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING

2.1 SYFTE

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur personliga handläggare på Försäkringskassan upplever sin psykosociala arbetsmiljö och då särskilt vad gäller deras känsla av sammanhang i organisationen och i det uppdrag som de ska uträtta. Jag ämnar också undersöka deras upplevelser vad gäller krav från ledning och i vilken utsträckning de har kontroll över sina arbetsuppgifter. Vidare vill jag även undersöka huruvida de personliga handläggarna känner att det råder en balans mellan den ansträngning arbetet kräver och den belöning som ges.

2.2 FRÅGESTÄLLNINGAR

- Har de personliga handläggarna en känsla av sammanhang i organisationen och i det uppdrag de ska uträtta?
- Hur upplever de personliga handläggarna kraven från ledningen och sin egen kontroll över hur arbetsuppgifterna ska lösas?
- Hur upplever de personliga handläggarna balansen mellan den ansträngning de lägger ner i sitt arbete och den belöning som ges?

2.3 AVGRÄNSNINGAR

Försäkringskassan arbetar med ett flertal försäkringar inom Socialförsäkringen. Organisationen har hand om bidrag och ersättning till personer med funktionsnedsättning och betalar ut bidrag till barnfamiljer och till personer som har en nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom (www.forsakringskassan.se) (2010-04-28). Jag har valt att avgränsa mig och lägga fokus på sjukförsäkringen och de personliga handläggare som arbetar inom det området. I och med den avgränsningen belyses en del av ett försäkringsområde som har varit och är under stor förändring, vilket blir särskilt värdefullt att analysera. Det finns ett antal faktorer som påverkar individens upplevelse av sin arbetsmiljö, fysiska, sociala och psykologiska. Jag har valt att lägga fokus på de psykosociala faktorerna. Med denna avgränsning i fokus är jag dock medveten om att de fysiska förutsättningarna kan ha en inverkan på den upplevda psykosociala arbetsmiljön. Vidare är Försäkringskassan en komplex politisk styrd organisation som har genomgått stora förändringar de senaste åren. Dessa faktorer påverkar den enskilda medarbetaren men för att kunna vetenskapligt förklara hur det går till krävs det

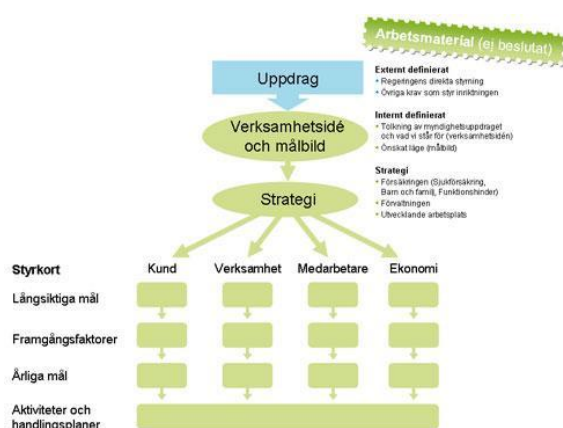
en mer djupgående analys av organisationens uppbyggnad och dess interna processer. På grund av tids- och utrymmesskäl kan dessvärre inte en sådan analys genomföras. Faktum kvarstår dock att organisationens uppbyggnad och processer har en inverkan på den upplevda arbetssituationen, men syftet med uppsatsen är att undersöka medarbetares upplevelse och inte de organisatoriska rambetingelserna. Att helt utesluta organisationens uppbyggnad och strukturer är inte heller aktuellt. I uppsatsens bakgrundskapitel återfinns därför en kort beskrivning av dessa.

3 BAKGRUND

För att ge läsaren en förståelse för varför den psykosociala arbetsmiljön upplevs på ett visst sätt så inleds uppsatsen med ett bakgrundskapitel som beskriver organisationen och dess styrning. Kapitlet avslutas sedan med en beskrivning av begreppet psykosocial arbetsmiljö.

3.1 FÖRSÄKRINGSKASSAN

Försäkringskassan har av svensk riksdag och regering fått i uppdrag att utreda, besluta och betala ut bidrag och ersättning i Socialförsäkringen. Regeringen styr organisationen direkt genom instruktioner för Försäkringskassan och genom det årliga regleringsbrevet, i vilket det delges vilka mål som ska uppnås det kommande året, samt vilken budget myndigheten har till förfogande. Regeringen arbetar också fram förordningar över hur lagar bör tillämpas. Riksdagen styr Försäkringskassan genom lagar och mål för utgiftsområden. Regeringen utser en styrelse för Försäkringskassan och styrelsen har fullt ansvar över organisationen och deras uppdrag. Försäkringskassan och dess styrelse tolkar det myndighetsuppdrag de fått genom utformandet av Försäkringskassans verksamhetsidé. Utöver verksamhetsidén så arbetas en målbild fram. Denna målbild anger ett önskat läge för den närmsta fyraårsperioden. Därefter arbetas en strategi fram som beskriver hur Försäkringskassan ska nå detta önskade läge. Strategin ligger till grund för de styrkort som anger vilka specifika mål som ska uppnås i organisationen (www.fia.se) (2010-05-04).



Källa: www.fia.se (2010-05-20)

3.2 FÖRÄNDRINGAR

Den debatt som har förts kring Försäkringskassan de senaste åren har bland annat handlat om den nya sjukförsäkringen som infördes sommaren 2008. Sjukförsäkringen har fått namnet rehabiliteringskedjan. Syfte med rehabiliteringskedjan är att ta till vara på individers arbetsförmåga och att på så sätt få ett slut på de tidigare passiva sjukskrivningarna som ägt rum. En individ kunde tidigare gå sjukskriven i flera år utan en aktiv plan för återgång till arbete. De tidigare bedömningskriterierna utgick från individens möjlighet att återgå till ordinarie arbetsgivare och ordinarie arbetsuppgifter. Försäkringskassan tittade inte på arbetsförmågan utifrån hela den reguljära arbetsmarknaden. Detta medförde att personer som hade arbetsförmåga men inte hos den befintliga arbetsgivaren fick ersättning. Detta resulterade i att den arbetsförmåga som individen hade inte togs till vara på. Följden blev istället långa sjukskrivningsperioder. Rehabiliteringskedjan erbjuder nu fasta steg och tider för bedömning vilket kan underlätta handläggarnas arbete. De fasta stegen bidrar till att det blir ett driv i ärendena och processen förs framåt (www.riksdagen.se) (2010-04-29). Rehabiliteringskedjan har fått stor uppmärksamhet både intern och externt. Den nya sjukförsäkringen har framförallt ansetts vara för hård (www.dn.se) (2010-05-24). Dessa reaktioner från medarbetare och omgivningen har bland annat resulterat i att riksdag och regering har beslutat om undantag och kompletteringar i regelverket (www.riksdagen.se) (2010-04-29).

Försäkringskassan har också genomgått en stor omorganisation under de senaste åren. Konkret innebar denna omorganisering att fler centrala kundcenter etablerades. Det öppnades servicekontor där individer kunde komma i kontakt med handläggare direkt. För att kunna leva upp till åtagandet att vara en lättillgänglig myndighet satsade verksamheten på kommunikation och information till kunden. Internt utvecklades det två nya enheter, nationella och lokala försäkringscenter. De nationella, som också går under namnet tidig bedömning, bearbetar alla ärenden för att sedan göra en bedömning om de kräver personlig handläggning. Om så är fallet, skickas de mer komplicerade ärendena vidare till de lokala försäkringscenter där personliga handläggare tar över ärendet (Dzemidzic, 2009).

Socialförsäkringen är mer eller mindre under ständig förändring och utveckling vilket resulterar i att det externt från riksdag och regering kommer nya direktiv. Det kommer också internt nya direktiv från Försäkringskassans huvudkontor. Dessa förändringar kan avse hur personliga handläggare ska arbeta, moment kan tillkomma, förändras eller tas bort. Förändringar kan också bestå i hur lagar och regler bör tillämpas. Hur dessa förändringar förmedlas varierar. Ofta sker denna förmedling genom så kallade informationsmeddelande som sänds genom Försäkringskassans intranät. Det är upp till varje kontor och enhetschef hur dessa informationsmeddelanden ska hanteras och implementeras bland medarbetarna. Eftersom Försäkringskassan befinner sig i en föränderlig tillvaro resulterar detta också i ett stort informationsflöde vilket i sin tur resulterar i många utskick (informantintervju).

3.3 ENSA-PROCESSER

De personliga handläggarna på Försäkringskassan arbetar utifrån regelverk som ska ligga till grund för utredning, beslut och genererar slutligen i en utbetalning. Till sin hjälp har de tillämpningsstöd som fungerar som en normativ guide i beslutsprocessen. Hur de ska utföra sitt arbete återfinns i ensa-processen.

Ensa-processen har en stor inverkan på de personliga handläggarnas arbete. Processen är ett detaljstyrt styrkort som beskriver hur ärendeprocessen ska se ut. Det står beskrivet vilka moment som ska hanteras under ett ärendes gång, hur momenten ska genomföras och under vilken period genomförandet ska ske. Dessa givna direktiv är till för att säkerställa att handläggningen genomförs på ett effektivt sätt. Ensa-processerna är också till för att säkerställa att handläggningen blir utförd på samma sätt över hela landet. Processbeskrivningen ska bidra till att handläggningen blir mer rättsäker. Ensa-processen innehåller som sagt olika delmoment som även fungerar som delmål. Hur väl de personliga handläggarna, arbetsgrupperna och de lokala kontoren lyckas med måluppfyllelsen förs kontinuerlig statistik på. I ensa-processen finns det krav på måluppfyllelse som är angivet i procent. Alla mål behöver inte vara uppfyllda till 100 %. Det kan istället finnas krav på att exempelvis 80 % av ärendena ska ha genomgått ett visst delmoment. Procentangivelserna lämnar utrymme för viss variation (informantintervju).

3.4 ARBETSMILJÖ

1978 stiftades Arbetsmiljölagen vars syfte var att med fokus på arbetes tillfredsställelse och förebyggande åtgärder förhindra olycksfall och ohälsa. En god arbetsmiljö innefattar mer än individens fysiska hälsa och säkerhet. Till arbetsmiljön räknas också de psykosociala frågorna och det är också det område som uppsatsen kommer att behandla (Gullberg, 2008). I debatten kring ohälsa i arbetslivet diskuteras människans egen förmåga att hantera stress. Dock tycks människans omgivning och dess inverkan på upplevd hälsa glömmas bort i diskussionen. Definitionen av begreppet psykosocial kan förstås som samspelet mellan psykiska och sociala faktorer. För att kunna tolka interaktionen mellan dessa faktorer kan man titta på människan i arbete utifrån tre nivåer, omgivningsnivån, individnivån och reaktionerna. Omgivningsnivån hänvisar till de yttre förutsättningarna för en god psykosocial arbetsmiljö. Individnivån och reaktionerna tittar till individens tidigare erfarenheter och de genetiska förutsättningarna som har en inverkan på den upplevda psykosociala arbetsmiljön (Theorell, 2003a). Vilka specifika faktorer som bidrar till en positiv upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön har arbetas fram av Arbetslivsinstitutet (Andersson, Hägg, & Rosén, 2006).

- Egenkontroll i arbetet
- Optimal arbetsbelastning
- Positivt arbetsledningsklimat
- God arbetsgemenskap
- Stimulans från själva arbetet

Dessa fem faktorer bidrar till en positiv upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön och på sida 7 kopplas dessa samman med de teorier som ligger till grund för uppsatsen.

4 TIDIGARE FORSKNING

Här nedan presenteras ett litet utdrag av den stora mängd forskning som är gjord kring ämnet psykosocial arbetsmiljö. Kapitlet kommer framförallt att behandla den forskning som belyser de organisatoriska aspekterna i upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön.

4.1 PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ

Vad som bidrar till att medarbetare upplever en tillfredställande arbetsmiljö har länge intresserat forskare. Inom de psykosociala arbetsmiljöfrågorna har krav – kontroll – stödmodellen och ansträngning – belöningsmodellen (Theorell, 2003a) varit föremål för forskning. Aaron Antonovskys välkända Känsla Av Sammanhang – KASAM är ytterligare en teori som intresserat forskare inom ämnet (Antonovskys, 2005).

Forskning har bland annat fokuserat på huruvida dessa modeller och teorier har en inverkan på fysisk och psykisk hälsa. Studierna har gjorts på olika målgrupper i olika länder. Det har bedrivits forskning för att finna samband mellan fysisk ohälsa så som hjärt- och kärlsjukdomar och muskelsjukdomar och nämnda teorier, men man har också sökt samband mellan teorierna och psykisk ohälsa så som depression (Jeffery & Johnson, 1988; Josefsson, 1998; Ostry, Maggi, Tansey, Dunn, Hershler, Chen, Louie, & Hertzman, 2007; Pikhart, Bobak, Pajak, Malyutina, Kubinova, Topor, Sebakova, Nikitin, & Marmot, 2004; Jeding, Hägg, Marklund, Nygren, Theorell, & Vingård, 1999).

Forskning har också bedrivits för att undersöka modellernas och teoriernas validitet och reliabilitet i dagens arbetsliv. Forskare har även haft ambitioner att vidareutveckla modellerna (Falén, 2008; Bolin, et al. 2006; Härenstam, 2008). Exempelvis har Karaseks och Theorells fyra arbetstyper och deras inverkan på upplevd hälsa ifrågasatts. Forskning har framförallt bedrivits runt de arbeten som utifrån modellen beskrivs som ”aktiva arbeten”. Karasek och Theorell menar att denna typ av arbete upplevs som utvecklande och stimulerande av arbetstagaren (Theorell, 2003 b). Idag pekar forskningen på att dessa arbeten också kan leda till ohälsa. Forskarna ifrågasätter modellens giltighet utifrån dagens arbetsliv (Härenstam, 2008).

4.2 SAMSPELET MELLAN INDIVID OCH ORGANISATION

Den tidigare forskning som är speciellt intressant för den här uppsatsen gäller samspelet mellan individ och organisation. Denna aspekt behandlar Härenstam (2008) och Bolin, et al. (2006). Att undersöka upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön kan vara problematiskt. Fokus rör ofta den individuella upplevelsen, det vill säga fokus ligger på folkhälsoforskningen och organisationsforskningen hålls åtskilt från ämnet. Författarna anser att dessa två forskningsområden behandlas som något åtskilt trots att de har en viktig inverkan på varandra. De flesta vet idag att de organisatoriska förhållandena påverkar upplevelsen av arbetsförhållandena och dessa två tillsammans påverkar individens upplevda hälsa. Utifrån den välkända krav- och kontrollmodellen statueras följande exempel. De aktiva jobben ska enligt modellen upplevas som utvecklande och stimulerande arbeten. Idag har det påvisats att i vissa fall ger dessa aktiva arbeten upphov till ohälsa. Här menar Härenstam (2008) att de organisatoriska förutsättningarna blir än viktigare att undersöka för att förstå varför denna typ

av arbeten anses utvecklande och stimulerande i vissa kontexter medan de i andra kontexter upplevs ohälsosamma.

Det har hittills gjorts lite forskning gällande samspelet mellan individen och organisatoriska förutsättningarna. Bolin, et al. (2006) och Härenstam (2008) menar att organisationens betydelse för den psykosociala arbetsmiljön tas för givet. Kunskapen är dock bristfällig kring vilka organisatoriska faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Är det organisationens kontext, organisationens struktur eller organisationens kontroll och belöningsystem som har störst inverkan på den psykosociala arbetsmiljön? Eller är det organisationens mjukare aspekter som påverkar, så som företagskultur och ledarskap? Det finns forskning som påvisar att den psykosociala arbetsmiljön präglas av många olika aspekter och dessa bestäms av processer på många olika nivåer. Detta bidrar till att undersökningar som berör de psykosociala förhållandena på en arbetsplats blir väldigt komplexa. Komplexiteten kan vara en förklaring till varför studier som undersöker dessa nivåer och processer är ovanliga. Eftersom arbetslivet är under ständig förändring är det viktigt att forskningen hänger med i utvecklingen.

De organisatoriska faktorerna har Arbetslivsinstitutet tagit fasta på i sin rapport om *Organisatoriska faktorer betydelse för långa sjukskrivningar i kommuner* (2003). Här påvisare forskarna att det finns tidigare undersökningar som belyser det faktum att sjukskrivningar ökade efter omorganisationer i verksamheter. Omorganisationen resulterade i minskat inflytande på arbetsplatsen och ökad fysisk och mental belastning. I Arbetslivsinstitutets egen rapport undersöktes tre hypoteser varav en av dessa prövade sambandet mellan organisatoriska faktorer och sjukskrivningsantalet. Resultatet visade ett positivt samband mellan oro för omorganisering och sjukskrivningsantal. Det fanns också ett samband mellan graden av inflytande på sin arbetsplats och omfattningen av sjukskrivningar (Szücs, et al. 2003).

5 TEORI

Här nedan diskuteras de valda teoriernas användbarhet och relevans i uppsatsen. Därefter följer en mer ingående beskrivning av respektive teori.

Att undersöka upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön är en komplex uppgift. Theorell (2003a) och Bolin et al. (2006) har konstaterat att individens upplevelse kan förstås utifrån flera olika nivåer och processer. Intervjuernas resultat kan därför liknas med en sammansättning av dessa nivåer och processer. Denna sammansättning har sedan en stor betydelse för hur individen upplever sin psykosociala arbetsmiljö. Att förklara och förstå upplevelsen kan därför tyckas diffust, abstrakt och komplicerat. Arbetslivsinstitutet (2003) har konkretiserat begreppet genom att presentera fem faktorer som har en inverkan på den psykosociala arbetsmiljön. Dessa faktorer kan tydligt kopplas samman med de teorier som ligger till grund för uppsatsen. Faktorerna egenkontroll i arbetet, optimal arbetsbelastning och god arbetsgemenskap kan förklaras utifrån Karaseks och Theorells krav- kontroll- stödmodell. Det positiva arbetsledningsklimatet kan bland annat förstås utifrån ansträngning- och belöningsmodellen. Arbetsledningsklimatet kan vara relaterat till organisationens olika

belöningskanaler. Den sista faktorn, stimulans från själva arbetet kan förklaras utifrån Antonovskys teori KASAM. Där bland annat individens känsla av meningsfullhet förklaras. Dessa kopplingar påvisar de valda teoriernas användbarhet och relevans i uppsatsen.

5.1 KASAM- KÄNSLA AV SAMMANHANG

Aaron Antonovsky (2005) är upphovsmannen till begreppet KASAM – Känsla Av Sammanhang. Författaren konstaterar att livet kan präglas av motgångar och påfrestningar. Motgångarna kan te sig som fysiska, sociala eller psykiska. Människor som utsätts för samma typ av påfrestningar hanterar dessa på olika sätt. Vad är det som gör att vissa förblir friska när andra blir sjuka? Att vi har olika mycket motståndskraft som styrs av arv och miljö är ett faktum, men utifrån dessa olikheter, vad styr då vår motståndskraft? Dessa faktorer har undersökts och kommit fram till tre element som är betydelsefulla för att individen ska bevara sin hälsa. Fokus ligger på de faktorer som bidrar till hälsa istället för att fokusera på vad som leder till ohälsa, ett salutogent förhållningsätt. I begreppet KASAM finns tre aspekter representerade:

- Begriplighet
- Meningsfullhet
- Hanterbarhet

Med begriplighet menas huruvida individen upplever sig själv och sin omvärld som förståelig, sammanhängande och strukturerad. Inträffar något oväntat kan individen ändå hantera och förstå situationen. Människor som har en låg grad av begriplighet uppfattar sin omvärld som kaotisk och oförståelig. Hanterbarhet innefattar individens känsla av att kunna påverka sin situation. Människan anser sig inte vara ett offer på grund av omständigheterna. De motgångar som uppkommer kan individen hantera och sedan ta sig vidare i livet. Människan anser sig ha resurser tillgängliga för att reda ut situationer. Resurser kan i detta fall liknas med kollegor, vänner och livspartner. Vidare kan resurser liknas vid verktyg, information och påverkansmöjligheter. Att känna meningsfullhet innebär att individen ser sitt liv som meningsfullt och har en positiv inställning till sin omgivning och till sig själv. De krav som ställs ses som utmaningar istället för hinder och motgångar. Meningsfullhet inbegriper områden i livet som känns viktiga och man är villig att lägga ner engagemang i dessa. Författaren menar vidare att meningsfullhet inte behöver bygga på att alla individer måste känna en inre tillfredsställelse med allt de tar sig för. Människans arbete kan exempelvis kännas meningsfullt eftersom det ger individen möjlighet att försörja sin familj. Det blir då en drivkraft i sig.

De individer som anser sig ha höga värden inom dessa tre komponenter anses ha hög KASAM. Det samma gäller det motsatta. Komponenterna är tänkta att fungera ihop och verka tillsammans i sin helhet. Det förekommer dock att en individ kan känna mer eller mindre av någon komponent inom KASAM. Författaren konstaterar att meningsfullhet är den viktigaste komponenten. Utan känsla av meningsfullhet finns det ingen anledning att sträva efter att känna hanterbarhet och begriplighet i situationer. Om en individ känner engagemang och en vilja att sträva efter något som hon anser vara meningsfullt så hjälper denna motivation henne att finna förståelse och resurser. Därefter är begriplighet den viktigaste komponenten. När det

ställs krav på individen anses det viktigt att individen vet varför dessa krav ställs och att man kan se en klar bild vad dessa krav ska bidra till. Anser individen att allt ter sig obegripligt och kaotiskt blir tillgången till resurser nästintill oviktig eftersom individen ändå inte vet hur och till vad resurserna ska användas. En hög grad av begriplighet innebär inte att individen kan hantera allt som kommer i dennes väg. Saknas resurser, det vill säga hanterbarhet kan det bli problematiskt. Denna kombination kan leda till ett starkt motstånd till förändring (Antonovsky, 2005).

5.2 KRAV- KONTROLL- STÖDMODELLEN

Karasek och Theorell är upphovsmännen till krav- kontroll- stödmodellen (Karasek & Theorell, 1990). Theorell presenterar vad de olika begreppen krav, kontroll och socialt stöd står för i sin bok *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan - en kunskapssammanställning* (2003). Kravbegreppet omfattar de psykiska krav arbetet ställer på individen. Dessa kan bestå i kvalitativa och kvantitativa krav. Mängden arbetsuppgifter måste vara rimliga i förhållande till mängden arbetstagare och den samlade kompetens som finns.

Kontrollbegreppet innefattar vilket handlings- och beslutsutrymme individen har. Beslutsutrymmet har två aspekter, vardagsdemokrati och individens skicklighet att utöva kontroll. Vardagsdemokrati kännetecknas av individens möjlighet till kontroll över den arbetsuppgift som ska utföras och i deltagande i beslutsfattande. Att ha kontroll över arbetsuppgiften utmärks av individens möjlighet att styra hur, var och när uppgiften ska lösas. Deltagande i beslutsfattandet innefattar inflytande över arbetstider, deltagande i förändringsprocesser, så som att ge förslag till förändring och delaktighetsgraden vid beslut. Deltagande i beslutsfattande kan med andra ord ses som olika nivåer av hur mycket tillgång individen har till inflytande vid beslutsfattande. Dessa nivåer representerar organisationens strukturer som i sin tur ska skapa rättvisa förhållanden på arbetsplatsen. Om en fullständig arbetsdemokratikartläggning ska göras bör dessa strukturer undersökas. En sådan kartläggning görs utifrån fem nivåer:

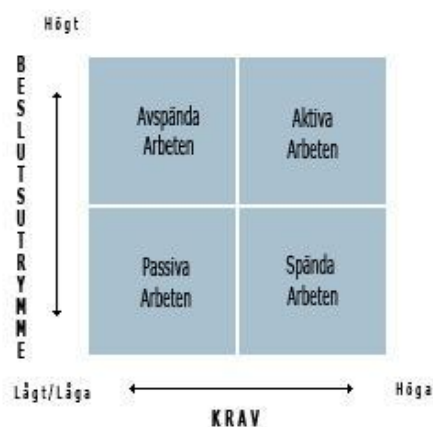
- Information från ledning till de anställda om planer
- Insamling av information och erfarenhet från de anställda
- Konsultation där de anställda kan ge förslag och presentera sina åsikter
- Förhandlingar i formaliserade kommittéer
- Beslutsfattande i samråd mellan inblandade parter

Den andra aspekten av kontroll är individens kompetens att utöva kontroll över sin situation. Denna sista komponent avser huruvida den anställda är kapabel till att ta kommandot när oväntade situationer inträffar på arbetsplatsen. Om det ges utrymme för skicklighet och intellektuella aktiviteter så finns det också utrymme för ett utövande av kontroll. Denna komponent står för utvecklingsmöjligheten. De individer som har möjlighet att utvecklas kan också ta kontroll över fler situationen (Theorell, 2003b).

Denna modell har kompletterats av ytterligare en faktor, socialt stöd. Socialt stöd ger modellen en större dimension och vidgar perspektivet från individen och dennes arbetssituation till interaktionen mellan andra människor. De individer som har ett stort socialt

stöd tycks inte utveckla samma stressymptom. Vad som ingår i begreppet socialt stöd är värt att diskuteras. Oftast utgår man från tre olika dimensioner. Esteem support representeras av ett djupt känslomässigt stöd där individen får sina grundläggande känslomässiga behov tillfredställda. Stödet kan ges av en livspartner eller nära vänner. Appraisal support innefattar det informativa stödet. Det består exempelvis av hjälp och stöd i att finna lösningar i tillvaron och på arbetsplatsen. Detta stöd kan exempelvis ges av arbetskamrater och vänner. Det tredje stödet tangible support ses som det praktiska och erbjuder handfast hjälp, exempelvis genom materiella resurser, tid och information. Stödet ges av arbetskamrater och människor man möter i vardagen (Theorell, 2003a). Forskning inom detta område fokuserar på den subjektiva upplevelsen och negativ stress infinner sig när individen upplever att de yttre kraven inte kan lösas utifrån de resurser som finns till förfogande (Theorell, 2003b).

Krav- och kontrollmodellen innehåller följande beståndsdelar psykiska krav och beslutsutrymme. Här nedan presenteras en modell som påvisar fyra typer av arbeten.



Dessa fyra arbeten består i high strain job (högansträngningsarbeten) där kraven är höga och handlings- och beslutsutrymmet är lågt. Active job (aktiva arbeten) innefattar höga krav men också stort handlings- och beslutsutrymme. Low strain job (lågstressarbeten) representeras av låga krav och stort handlings- och beslutsutrymme. Passive job (passiva arbeten) innefattar låga krav men också litet handlings- och beslutsutrymme (Karasek & Theorell, 1990; Theorell, 2003a). Modellen konstaterar att de individer som har ett stort handlingsutrymme kan hantera högre krav. Dessa individer hanterar inte bara höga krav utan de stimuleras av höga krav och har en positiv möjlighet till utveckling och inläring (Aronsson, 1983). Det motsatta gäller när individen har låg kontroll, det vill säga ett litet handlingsutrymme men arbetat präglas av höga krav. I förlängningen kan bristen av kontroll leda till fysiska och psykiska besvär (Theorell 2003b). Eftersom handlingsutrymme saknas uppfattas höga krav som stressande. Karasek menar:

"Om individen står inför en svår situation och ändå inte kan vidta någon tillfredställande handling eller om individen på grund av begränsade möjligheter att fatta beslut måste avstå från de önskemål som hon har kan den bundna energin vändas inåt och manifesteras som mentala stressymptom" (Aronsson, 1983:239).

5.3 ANSTRÄNGNING – OCH BELÖNINGSMODELLEN

Att människan vill ha en rimlig belöning efter ansträngning ligger i hennes natur. Under 1990-talet förändrades de sociala och politiska förutsättningarna i samhället. Arbetslösheten ökade och ökade gjorde också skillnaden mellan löne- och anställningsvillkoren. Exempel på detta fenomen är Storbritannien och Margret Thatchers styre. De individer som ansågs attraktiva på arbetsmarknaden fick goda förutsättningar att utvecklas medan de med sämre förutsättningar fick nöja sig med sämre villkor. Dåtidens tillvaro och förutsättningar gjorde att Johannes Siegrist ansträngnings - och belöningsmodellen blev väl mottagen och fick en stor genomslagskraft (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson & Lundberg, 2006).

Modellen belyser vikten av att individen känner rättvisa och ömsesidighet i sin tillvaro och på sin arbetsplats. När man har lagt ner tid, energi och ansträngning i något så förväntas också någon typ av belöning. Ansträngning och belöning bör vara i balans. Modellen kan liknas med krav- och kontrollmodellen i detta avseende. Om en individ under en längre period har lagt ner en stor ansträngning utan att ha erhållit en rättvis belöning så kan detta leda till ohälsa. Likaväl som det är ohälsosamt att befinna sig i en situation som är präglad av höga krav och liten kontroll (Thorells, 2003a).

Vad som anses vara en ansträngning och vad som anses vara en belöning kan vara värt att diskutera. I ansträngningskraven ingår bland annat de yttre förutsättningarna som ställs på individen. Dessa kan liknas med de krav på ansträngning som arbetsgivaren ställer. De inre kraven representeras av individens egen uppfattning om vad som är en rimlig ansträngning i förhållande till belöningen. De inre och yttre kraven bör vara i balans. Belöningsaspekten fungerar på samma sätt. Den beslutas utifrån yttre faktorer i form av befördringsmöjligheter, lön och feedback. De individuella tolkningarna om vad som är en rimlig belöning är också viktiga i detta avseende. Även här bör dessa vara i balans (Thorells, 2003a).

Belöningen representeras av mer än i materiella ting. Belöningar kan även ges psykologiskt och socialt. Belöningsystemet fungerar förenklat genom tre kanaler, nämligen pengar (materiell belöning), uppskattning (psykologisk belöning) och slutligen genom status och karriärmöjligheter (social belöning). Ytterligare en faktor kan bidra till modellen och det är anställningstrygghet varpå den ingår i alla tre kanaler. Upplever individen att det finns en obalans mellan ansträngning och belöning eller att det sker någon slags förändring som leder till att exempelvis kontraktet försämras så kan detta leda till ohälsa (Allvin, et al. 2008). Det kan också leda till frustration som kan komma till uttryck genom fientlighet men också kroppsliga reaktioner. Det finns ett samband med denna typ av kroppslig reaktion och hjärt – och kärlsjukdomar (Thorells, 2003).

6 METOD

Här nedan ges en beskrivning av de metoder som jag valt att använda mig av under mitt uppsatsarbete. Kapitlet behandlar också uppsatsens giltighet och belyser även de etiska aspekterna.

För att kunna förklara det forskningsproblem som uppsatsen behandlar så valde jag att använda mig av en kvalitativ metod. Detta val ställer stora krav på mig som forskare eftersom jag blir en del av forskningsverktyget. Här nedan följer en beskrivning av hur jag metodiskt har gått tillväga under uppsatsens gång. Denna transparens är viktig för uppsatsens validitet och reliabilitet så att läsaren kan bedöma uppsatsens giltighet.

Kvale (1997) menar att en intervjuundersökning innehåller sju stadier, tematisering, planering, intervju, utskrift, analys, verifiering och rapportering. Dessa har fungerat som utgångspunkter, som jag under uppsatsarbetet följt till största möjliga mån. Jag fann det särskilt viktigt att fokusera på tematiseringen innan intervjutillfällena. Tematiseringen bestod bland annat av införskaffade av förkunskap i ämnet som skulle undersökas. Jag studerade relevanta teorier, delvis för att kunna klargöra intervjuernas syfte men också för att få en förståelse för hur ämnet skulle undersökas och analyseras.

6.1 URVAL

Den yrkesgrupp som uppsatsen avser att undersöka återfinns runt om i hela landet. Mina intervjupersoner återfinns inom Västra Götalands regionen. Denna avgränsning gjordes utifrån geografiska skäl. På grund av anonymitetsskäl redogöra jag inte för vilka lokalkontor som intervjuerna genomfördes på. För att ytterligare kunna säkra de intervjuades anonymitet valde jag att skicka ut en förfrågan om respondenter till intervjun till ett stort antal handläggare i organisationen via mail. I mailet stod det beskrivet vem jag var och en kort beskrivning av uppsatsens syfte. Detta mailutskick resulterade i åtta stycken inbokade intervjuer varav sju genomfördes. En uteblev på grund av sjukdom. Detta tillvägagångssätt bidrog till anonymitet och att urvalet inte lät sig påverkas av en tredje part. Detta urval tar dock inte hänsyn till ålder, kön eller anställningstid. En aspekt som är viktig att fundera över i detta avseende är huruvida intervjupersonerna är representativa för yrkesgruppen som helhet. Som uppsatsen tidigare har berört så är det ett komplext ämne som ska undersökas och det finns många olika nivåer och processer som påverkar upplevelsen. Huruvida intervjupersonerna är representativa för yrkesgruppen är ingen fråga som jag eller de intervjuade kan svara på. Det som istället besvaras och undersöks i uppsatsen är intervjupersonernas subjektiva upplevelse. De intervjuade består av fyra män och tre kvinnor. Fem av dessa arbetar heltid på Försäkringskassans lokalkontor. De övriga två arbetar som personliga handläggare men är stationerade på andra kontor än Försäkringskassans egna. De arbetar på kontor tillsammans med andra aktörer som exempelvis vården, socialtjänsten och arbetsförmedlingen .

6.2 INTERVJUERNA

Utifrån tematiseringen som gjordes i början av uppsatsen beslutade jag mig för att utföra kvalitativa intervjuer. Kvale (1997:13) beskriver den kvalitativa forskningsintervjun som ”*en intervju vars syfte är att erhålla beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka de beskrivna fenomenens mening*”. Intervjun är ett samtal som både har en struktur och ett syfte. Forskningsintervjun ska heller inte liknas med ett vardagligt samtal eftersom det är forskaren som kontrollerar och definierar situationen. Forskaren har en viktig roll att fylla och det krävs en viss finess. Intervjun bör bestå av tematiska och dynamiska frågor för att nå framgång. Den tematiska delen representerar de frågorna som har relevans för forskningsämnet och de dynamiska ska istället se till att hålla samtalet flytande och fokuserar på det mellanmännsliga spelet (Kvale, 1997).

Utifrån denna vetenskap beslutade jag mig för att genomföra semistrukturerade intervjuer vilket innebär att intervjumallen innefattar en rad teman och förslag på relevanta frågor. Intervjuerna utfördes på Försäkringskassans lokalkontor i ett bokat konferensrum. Varje intervju tog mellan 45-60 minuter. Intervjuerna spelades in och samtycke kring inspelningen gavs av intervjupersonen innan intervjuens början. Det gavs också information om anonymitetsaspekten och hur materialet skulle komma att användas. Varje intervju inleddes med en fråga om intervjupersonernas bakgrund. Därefter bad jag dem berätta om vad arbetet som personlig handläggare på Försäkringskassan innebar konkret. Med denna fråga som utgångspunkt, blev det sedan ett naturligt steg att be de intervjuade berätta hur de upplevde sitt arbete och sin arbetssituation. Jag var noga med att inte ställa ledande frågor. Innan första intervjutillfället hölls en övningsintervju över telefon med en medarbetare på Försäkringskassans för att testa frågorna och för eventuell feedback.

Informationen som ges i bakgrundkapitlet har jag funnit på organisationens hemsida och dess intranät. För att säkerställa att jag uppfattat organisationens styrmodell, struktur och processer rätt genomförde jag informantintervjuer med två av organisationens medarbetare.

6.3 BEARBETNING OCH ANALYSMETOD

För att kunna arbeta och analysera det insamlade materialet så transkriberades alla intervjuer. Därefter påbörjades bearbetning och analys av intervjuerna. Det första stadiet av sju vid intervjuundersökningar är tematisering. Eftersom *vad*, *varför* och *hur* var frågor som jag reflekterat över vilket i sin tur underlättade analysarbetet. Utifrån *vad* frågan i tematiseringen hade jag införskaffat mig kunskaper i ämnet och vilka teorier som var kopplade till området. Denna förkunskap resulterade i en bättre vetenskap om hur mina intervjuer skulle genomföras och vilka teman som skulle behandlas. Detta underlättade också min analysprocess eftersom relevanta teman delvis var framtagna.

För analys av materialet använde jag mig av kodning och kategorisering. Denscombe (2000) beskriver att kodning och kategorisering sker stegvis. Det första steget är till för att upptäcka, namnge och kategorisera företeelser. Det andra steget är till för att se de gemensamma samband och teman som återfinns i det insamlade materialet. Därefter är det önskvärt att återvända till fältet för att kontrollera det datamaterial och förklaringar man fått med ”verkligheten” igen. Detta bör göras för att kontrollera materialets validitet. Därefter arbetar

forskaren fram generaliseringar utifrån de teman och samband som framkommit. Sist men inte minst ska dessa generaliseringar jämföras mot redan etablerade teorier med en förhoppning av att kunna utveckla dessa.

Utifrån min förförståelse i ämnet så kunde jag därmed urskilja idéer, företeelser och teman som fick ligga till grund för mitt första steg. Jag valde först att analysera varje intervju för sig. Utifrån de analyserade intervjuerna började jag sedan identifiera ett antal gemensamma teman och samband. Om dessa samband återfanns hos ett flertal av de intervjuade ansåg jag mig kunna generalisera utifrån min intervjugrupp och se till ett gemensamt mönster. Utifrån de teman och samband som framkom så testades dessa mot teorier i ämnet för att ytterligare kunna förklara resultatets innehåll. Det ovan beskrivna förhållningsätt tyder på att jag har använt mig av en deduktiv ansats. Jag har haft en grundförståelse i ämnet, det vill säga givna hypoteser i form av teorier. Vid intervjutillfällena och vid analysen fick jag möjlighet att testa dessa teorier. Jag vill dock belysa att trots det att jag hade givna teorier i ämnet så var jag också öppen för nya infallsvinklar. Jag lät till största del den intervjuade styra samtalet. I nästa stycke skrivs mer om detta resonemang (Larsson, 2008).

6.4 GILTIGHET

När en uppsats giltighet diskuteras så används begrepp som validitet, reliabilitet och generaliserbarhet. En uppsats validitet avser om forskaren verkligen mäter det som forskningen från början avsåg att mäta. Validiteten kan bland annat granskas utifrån Kvaless (1997) sju steg genom att kritiskt kontrollera alla steg och dess relevans för ämnet. Jag har valt att använda mig av välkända teorier för mitt ämne och jag har under arbetets gång också kontrollerat de olika stegen för att säkerställa att jag är på rätt spår. Detta har jag gjort individuellt och tillsammans med min handledare. Detta kritiska förhållningssätt till min egen metod, teori och analys gör att arbetets validitet stärks. Ytterligare ett argument för stärkt validitet är ett utförligt metodavsnitt där läsaren kan följa de olika stegen och själv ta ställning till uppsatsens giltighet.

Reliabiliteten innefattar huruvida samma resultat skulle uppnås om en annan forskare skulle undersöka samma objekt vid ett annat tillfälle. Reliabiliteten berör också huruvida forskaren förhåller sig objektiv till sitt forskningsområde och använder sig av objektiva forskningsverktyg (Denscombe, 2000). Problematiken i kvalitativ metod är att jag som forskare är ett av verktygen vid insamlandet av material. Jag har under uppsatsens gång strävat efter att vara neutral och objektiv genom exempelvis undvika ledande frågor vid intervjutillfällena. Det jag som forskare kan göra för att sträva efter en hög reliabilitet är att fundera över min roll och min objektivitet vid alla stegen i Kvaless (1997) sjustegsmodell för intervjuundersökningar. Som tidigare har diskuterats, så har jag under planeringsstadiet studerat teorier som berör mitt ämne för att säkerställa att jag undersöker rätt saker vid intervjutillfällena. Denna förkunskap kan anses bidra till att jag blundar för andra aspekter som uppkommit under intervjuerna och arbetets gång. Denna risk har jag varit medveten om och jag har därför försökt, trots min förförståelse i ämnet vara öppen för nya infallsvinklar.

Att analytiskt generalisera innebär att forskaren gör en bedömning utifrån sitt resultat om man kan förutspå vad som kommer hända i en annan situation. Forskaren kan också genom att ge

specifika belägg och klargöra för argument, göra det möjligt för läsaren själv att bedöma om man kan använda sig av generaliseringar (Kvale, 1997). Dessa två aspekter kan vara värda att diskutera. Är det upp till läsaren själv att ta ställning till om det kvalitativa forskningsresultatet kan generaliseras? Utifrån min forskning så lotsar jag läsaren genom de teoretiska ramarna för att sedan applicera dessa på det empiriska materialet. Jag knyter sedan samman dessa två i analysdelen. Om resultatet anses vara generaliserbart är därför upp till läsaren själv att ta ställning till.

6.5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN

Utifrån Vetenskapsrådets etiska rekommendationer har jag använt mig av följande utgångspunkter. Informationskravet har jag uppfyllt på så sätt att jag har informerat intervjupersonerna om uppsatsens syfte och vad deras deltagande kommer innebära. Utifrån samtyckeskravet har jag säkerställt att de medverkar på frivillig basis och att jag har deras samtycke att spela in intervjuerna. Konfidentialitetskravet har jag uppfyllt på så sätt att det inspelade materialet och transkriberingarna har varit otillgängliga för utomstående. Jag har även gett intervjupersonerna fiktiva namn i uppsatsen för att säkerställa anonymiteten. I resultatkapitel redogör alltså Kajsa, Jakob, Nils, Petter, Marie, Kalle och Anna för hur de upplever sin psykosociala arbetsmiljö. En brist i detta avseende är att intervjuerna ägde rum på Försäkringskassans kontor och inte på "neutral" mark. Nyttjande - kravet uppfylls på så sätt att materialet bara kommer användas till vetenskapliga ändamål (www.vr.se) (2010-04-15).

Under uppsatsarbetet fick jag en anställningsförfrågan hos Försäkringskassan som jag valde att tacka ja till. Den avdelning som jag arbetar på är inte densamma som uppsatsen berör. Dessa omständigheter ställer dock stora krav på mig som forskare. Jag har lojalitetskrav som forskare gentemot min uppsats och jag har lojalitetskrav som anställd i organisationen. Jag har trots dessa lojaliteter strävat efter att förhålla mig objektiv till mitt material och uppsatsen som helhet. Att vara medveten om denna problematik har fått mig att kritiskt granska min metod och mitt material i större utsträckning för att säkerställa uppsatsens reliabilitet och validitet.

7 RESULTAT OCH ANALYS

I detta kapitel presenteras resultatet från intervjuerna utifrån de tre frågeställningar som legat till grund för uppsatsen. Varje stycke avslutas sedan med en analysdel som kopplar samman resultat och teori.

7.1 HAR DE PERSONLIGA HANDLÄGGARNA EN KÄNSLA AV SAMMANHANG I ORGANISATIONEN OCH I DET UPPDRAG DE SKA UTRÄTTA?

7.1.1 DRIVKRAFTER

Att arbeta på Försäkringskassan som personlig handläggare är enligt majoriteten av de intervjuade givande på många sätt. Den drivande delen i arbetet är enligt Kajsa mötet med människan. Kalle tycker att det är samordningen kring ett ärende som är mest givande. Han uttryckte det på följande sätt *”jag älskar möten”*. Flera av de intervjuade menar att den positiva delen av arbetet består i att hjälpa människor tillbaka från en sjukskrivning. Det är också givande att veta att man som personlig handläggare har vart en viktig del i den processen. Speciellt motiverande är det när klienter visar tacksamhet. Anna och Jakob känner att Försäkringskassans uppdrag i samhället är en viktig drivkraft i sig. Som Anna uttryckte det *”att värna om den sjukförsäkringen vi har, det känns stort”*. Majoriteten av de intervjuade påtalade också den goda kollegiala stämning som råder som en givande och motiverande faktor. Jakob menar:

”Det hade varit svårt om man inte hade haft en sådan god kollegial stämning och bra kollegor. Det betyder oerhört mycket. Hade det vart så att man inte hade så mycket med sina kollegor att göra så hade det vart tufft tror jag”.

Förutom de sociala och psykologiska drivkrafterna påtalades också de praktiska. Lön och en fast anställning är viktiga faktorer i sammanhanget. Utöver de drivkrafter som presenterats finns det ytterligare faktorer som påverkar upplevelsen av deras arbetssituation. Exempelvis har det regelverk som ligger till grund för de personliga handläggarnas arbete en viktig inverkan.

7.1.2 DEN NYA SJUKFÖRSÄKRINGEN

Många av de intervjuade ansåg att den nya sjukförsäkringen, det vill säga rehabiliteringskedjan i grunden är positiv. Den erbjuder fasta steg och ger tydliga riktlinjer om hur ett ärende ska hanteras. Den ger också ärenden ett driv som tidigare saknats och rehabiliteringskedjan motverkar även de tidigare passiva sjukskrivningarna. Några av de intervjuade ansåg också att rättsäkerheten förbättrades i och med de förändringar som har skett.

Det som var mindre bra var det faktum att det ständigt kom nya direktiv, förändringar i regelverket och dess tillämpning. Den positiva känslan av strukturer och fasta steg går förlorad i alla de förändringar som ständigt sker. Många känner sig osäkra på hur de olika direktiven och ändringarna ska tolkas eftersom de kommer med kort varsel. De intervjuade upplever att de inte hinner sätta sig in i de nya direktiven vilket ökar risken för felaktigheter. Vid genomförandet av vissa förändringar hålls tillämpningsmöten där personalen diskuterar

hur förändringen ska tolkas och tillämpas. Trots dessa tillämpningsmöten bidrar de ständiga förändringarna till att vissa av de intervjuade känner sig oprofessionella. De anser sig inte kunna ge klara besked på klienters frågor eftersom de själva ännu inte vet svaren.

Att regelverket anses vara för hårt är ytterligare en aspekt som försvårar arbetet för de personliga handläggarna. Reglerna kan inte appliceras på alla individer och sjukfall, speciellt svårt är det med de psykiskt sjuka klienterna. Detta resulterar i fler svåra samtal och fler ärenden som berör. Jakob beskriver situationen på följande sätt:

”Man är inte mer än bara människa och många situationer har man inte mått bra av de bedömningar och beslut man måste göra. Den tillämpning av lagen man måste göra är inte alltid synkroniserad med verkligheten”.

Det framkommer många gånger under intervjuerna att det är en splittrad roll som handläggare anser sig ha. Viljan att hjälpa individer i deras sjukdom och rehabilitering och ett regelverk som lämnar lite utrymme och resurser till att kunna erbjuda individerna den hjälp som de behöver. Inom Försäkringskassan finns det olika uppfattningar om vad ett väl utfört arbete består i. Det tycks finnas officiella mått och individuella uppfattningar och dessa är inte alltid synkroniserade med varandra. Exempel på dessa osynkroniserade uppfattningar är Försäkringskassans produktionsfokus som beskrivs som jakten på pinnar av de intervjuade.

7.1.3 JAKTEN PÅ PINNAR

De personliga handläggarna arbetar efter tydligt uppsatta mål och delmål under ett ärendes gång. De intervjuade upplever att det finns en hets kring målen inom organisationen och framförallt hos ledningen. Strävan efter att uppnå dessa mål menar många kan liknas med jakten på pinnar och löpandebandprincipen som på Volvo. Det ges uttryck för en frustration hos de anställda, de anser att produktions-tänket inte stämmer överens med den verklighet som personliga handläggare möter dagligen. Petter beskrev situationen på följande sätt:

”Utifrån mitt synsätt så tycker jag att de här pinnarna är fullständigt ointressant, jag tycker det. Jag tycker att det viktiga är ett snyggt avslut. Sen kan det innebära ett indragande eller om det handlar om i bästa fall en återgång till arbete. Det tycker jag, den kan man sätta ett kryss på. De andra kryssen tycker jag är rätt ointressanta. Då är vi tillbaka till Taylorismen och vi går mer och mer åt det hållet. Det blir ett löpande band helt enkelt och du har fem skruvar att skruva i och när du har gjort det så ska det vara klart”.

Det påtalas att Försäkringskassan borde vara fokuserad på hållbara lösningar istället för snabba lösningar. Kajsa menar att ”Varje kontor tävlar om sina siffror, att man ska vara bäst. Vi har genomgång av gröna pinnar. Jag blir galen”. För att hantera denna situation återfinns olika strategier hos de intervjuade. Petter, Kalle och Kajsa menar att man måste lyckas ”stänga av” arbetet så fort dagen är slut. De flesta av de intervjuade ansåg att det är nödvändigt att acceptera det system som de befinner sig i. Utifrån de yttre förutsättningar som ges är många av de intervjuade överens om att ett väl utfört arbete idag präglas av en öppen och god dialog med klienten. Dialogen ska bestå av ärlighet och förmågan att förmedla saker

på rätt sätt. Trots dessa strategier känner många av de intervjuade en frustration över sin upplevda maktlöshet.

Utifrån intervjuerna gick det att utläsa en skillnad mellan de handläggare som arbetade heltid på Försäkringskassans egna kontor och de övriga två. De två handläggarna som arbetade på kontor tillsammans med andra aktörer upplevde en större känsla av frihet att finna lösningar och strategier som kunde hjälpa människor tillbaka till arbetslivet. Dessa handläggare hade ett nära samarbete med övriga myndigheter och framförallt vården. Dessa samarbeten bidrog till en känsla av kontroll och de kände sig tryggare. De upplevde att samverkan och närheten var positiv och gjorde arbetet lättare att utföra. De kunde också erbjuda sina klienter mer service och engagemang eftersom de hade tillgång till fler resurser i form av exempelvis personer från andra myndigheter. Om de insåg att deras klient inte kunde få hjälp av Försäkringskassan kunde de då ”slussa” över individen till en myndighet som var bättre lämpad för ärendet.

7.2 ANALYS AV OVANSTÅENDE RESULTAT MED HJÄLP AV KASAM

Utifrån resultatet framkom det att majoriteten av de intervjuade upplevde sitt arbete som meningsfullt, dock anses det vara meningsfullt på olika sätt. I de flesta fall bestod denna meningsfullhet bland annat av att kunna hjälpa individer. Att många av de intervjuade känner en inre meningsfullhet med arbetet kan ses som något positivt. Detta ger dem och organisationen en bra grund att stå på eftersom komponenten kan beskrivas som den motiverande delen av KASAM. Att känna en meningsfullhet ger individen motivation att finna lösningar och resurser i sitt yrke. Utifrån resultatet verkade dock de intervjuade uppleva en problematik med KASAM- teorins övriga två komponenter, begriplighet och hanterbarhet (Antonovsky, 2005).

Försäkringskassan genomsyras av ett produktionstänk som inte alltid synkroniseras med de intervjuades strävan efter att nå ett snyggt avslut. Detta faktum ger upphov till känslor som många beskriver som en splittrad roll och vissa ärenden sätter sig kvar mentalt. De beskrivna känslorna kan förstås utifrån KASAM. Strävan efter att nå ett snyggt avslut är det som känns meningsfullt för många av de intervjuade. Det snygga avslutet upplevs svårt att nå eftersom de intervjuade anser att det saknas tillräckliga resurser. Regelverket är för hårt och de givna resurserna är otillräckliga. Trots att en hög känsla av meningsfullhet finns, så räcker inte de givna resurserna till för att nå det resultat som önskas. Denna upplevelse kan förstås som en låg känsla av hanterbarhet. Många av de intervjuade uttryckte en känsla av motvilja till alla förändringar som sker i organisationen. Detta kan också förklaras utifrån en låg känsla av hanterbarhet. De anser sig inte ha tillräckliga resurser för att hantera den föränderliga tillvaro som de befinner sig i vilket bidrar till ett motstånd (Antonovsky, 2005).

Den omgivning som präglar de intervjuades arbetssituation anses för tillfället oordnat och kaotiskt på grund av de omorganisationer och ständiga förändringar som sker. Detta bidrar till en låg känsla av begriplighet. Det bör uppmärksammas att de intervjuade ansåg att rehabiliteringskedjan till viss del var positiv eftersom den erbjöd struktur och fasta steg i ett ärende. Begripligheten ansågs hög men de ständiga förändringarna kring regelverket bidrar till att tillvaron nu istället anses förvirrande och kaotisk. Detta bidrar till ett ännu större

motstånd till förändringar. Upplevs tillvaron redan kaotiska och förvirrande vill man som individ inte utsättas för ännu mer turbulens (Antonovsky, 2005).

Antonovsky (2005) menar att individer som finner något meningsfullt finner också kraft och motivation att hitta andra vägar och andra resurser för att ta sig dit de vill. De ser till att göra tillvaron mer begriplig och hanterbar. Denna företeelse kommer till uttryck på olika sätt hos de intervjuade. Många gör det bästa utifrån de givna förutsättningarna just för att finna arbetssituationen meningsfull. De uttrycker att ett väl utfört arbete idag präglad av tydlighet, öppen dialog och att tidigt informera klienten om de regelverk som råder. Genom dessa resonemang gör de tillvaron och de individuella kraven mer realistiska. Detta rationella förhållningsätt kan förklaras genom att de gör deras tillvaro mer begriplig och hanterbar. Trots detta rationella förhållningsätt kan vissa ärendehanteringar kännas fel på grund av resursbrister och det hårda regelverket. De intervjuade lyckas inte alltid uppnå det som känns meningsfullt på riktigt, det vill säga ett snyggt avslut. Det resulterar i en obalans i KASAM som kan förklaras utifrån de känslor som uttrycks bland de intervjuade.

Utifrån resultatet gick det att utläsa att de personliga handläggare som inte arbetar på Försäkringskassans egna kontor känner en högre grad av hanterbarhet och begriplighet. De upplever sig ha fler resurser tillgängliga i form av närheten till vården och övriga myndigheter. De uttrycker att de försöker se fler vägar för att nå fram till ett snyggt avslut. Att de intervjuade känner möjlighet att kunna påverka sin tillvaro tycks grunda sig i samarbetet med andra aktörer. De kan tillsammans hitta lösningar på problem vilket gör tillvaron mer hanterbar och begriplig. Denna känsla bidrar till att mina intervjupersoner inte ser sig som offer för omständigheterna. Fenomenet kan ses som intressant eftersom de utgår från samma regelverk som de övriga handläggarna men närheten till vården och andra myndigheter bidrar till en högre känsla av hanterbarhet och begriplighet. Dessa är viktiga element för att nå en hög känsla av KASAM och genom en hög känsla av KASAM förebyggs också ohälsa (Antonovsky, 2005).

De intervjuade nämner också att lön och en fastanställning är bidragande faktorer till att arbetet känns meningsfullt. Antonovsky (2005) menar att individen inte behöver känna en inre tillfredsställelse med allt man tar sig för. Att arbetet inbringar en lön kan anses nog så tillfredställande och meningsfullt. Dessa faktorer kan tänkas bidra till att deras liv i övrigt känns begripligt och hanterbart. Lönen och den fasta anställningen inger en trygghet och stabilitet vilket gör livet begripligt och hanterbart.

7.3 HUR UPPLEVER PERSONLIGA HANDLÄGGARNA KRAVEN FRÅN LEDNINGEN OCH SIN EGEN KONTROLL ÖVER HUR ARBETSUPPGIFTERNA SKA LÖSAS?

7.3.1 BRISTFÄLLIG KONTROLL

I bakgrundkapitlet ges en beskrivning av de ensa-processer som fungerar som ett detaljstyrt styrkort i de personliga handläggarnas arbete. Kalle menar att tanken i sig är god. Denna typ av styrning är till för att upptäcka fel. Den goda tanken resulterar dock inte i en positiv upplevelse för de intervjuade. De givna direktiven och de givna målen bidrar till att många känner sig kontrollerade in på detaljnivå. Kalle uttrycker:

”Vi kontrolleras konstant... resultatmässigt och kvalitetsmässigt... Det har till och med kommit till den punkten då respektive enhetschef får gå in och granska alla medarbetares ärenden. Gör du som du ska? Hinner du alla ärenden i tid? Har du rätt tillvägagångssätt? Är din kvalité god? Det är uppföljningar som ska finnas. Det är bra för det ska vara rättsäkert. Men det är så mycket kontroller på precis allt. Det är så många moment som ska göras och så mycket dokumentering. Ja, det svämmar över”.

Exempelvis bidrar den nya femdagarsregeln till en känsla av negativ styrning. Regeln säger att de personliga handläggarna ska ringa klienten senast fem dagar efter det att ärendet lämnat den tidiga bedömningen. Många upplever att det känns fel att ringa upp en person efter fem dagar då klienten kan ha genomgått en traumatisk operation eller en smärtsam behandling för att prata återgång till arbete. De flesta vill själva besluta om när ett sådant samtal ska ske. Petter beskriver situationen på följande sätt:

”Helt plötsligt kan det trilla ner en tanke att nu ska vi göra detta. Det som har varit väldigt frustrerande för mig har varit femdagarsregeln... Femdagarsregeln bidrar till att man känner sig väldigt låst och så kommer jakten på pinnar. Pinnfabriken, ja det är väldigt mycket av en pinnfabrik. Man ska kryssa i att man har haft möten, telefonkontakt och så vidare... Den nya regeln har ingen som helst relevans och den styr mitt jobb från det att det varit lite friare. Jag hade kunnat göra som jag själv tycker funkar bäst...Det blir stressande”.

Kalle påpekar att den lilla frihet som ges inom ensa-processen ger en viss känsla av handlingsutrymme. De personliga handläggarna får också lägga upp deras arbetsdag så som de själva anser vara bäst, vilket bidrar till en positiv känsla.

I citatet ovan nämns återigen den föränderliga miljö som de personliga handläggarna befinner sig i, *”...helt plötsligt kan det trilla ner en tanke om att nu ska vi göra detta...”*. Den föränderliga miljön uppfattas som påfrestande och problematiskt. Ny information och nya direktiv gör många osäkra, frustrerade och det försvårar även kravet på att hålla en god och proffsig framtoning gentemot klienterna.

Petter anser att:

”Man har inget att säga till om, det bara kommer och då känner man sig jävligt stressad. Man känner sig tillplattad och man har inget att komma med. Det finns ingen dialog eller någon som frågar hur man mår, de bara kör. Det ger upphov till en stor hjälplöshet”.

Han med många fler saknar en dialog med ledningen. Förändringar bara kommer utan att de personliga handläggarna har möjlighet att påverka situationen. Detta ger upphov till en inre stress och en känsla av hjälplöshet. Att en dialog saknas ges det även uttryck för i nästa stycke som behandlar ouppnåeliga mål.

7.3.2 DE OUPPNÅELIGA MÅLEN

Ensa-processen innehåller ett antal delmål som ska uppnås under ett ärendes gång. De intervjuade beskriver situationen som en intern jakt på pinnar som mäts individuellt, gruppvis och mellan olika kontor. Hur väl de personliga handläggarna har lyckats presenteras genom statistiska mätningar. I dagsläget finns det yttre faktorer i ärendeprocessen som har en inverkan på huruvida mål uppnås eller inte. Dessa faktorer kan inte de intervjuade alltid påverka. Här nedan nämns ett exempel för att ge läsaren en inblick i den problematik som finns. De intervjuade ska ha uppfyllt ett visst delmål där ett läkarintyg måste finnas. Handläggaren kan ha lagt upp en plan för klientens återgång till arbete och utfört ett bra jobb kring ärendet. Om läkarintyget inte finns på plats inom en viss period får den personliga handläggaren ett negativt resultat, trots att det finns ett väl genomfört arbete bakom det negativa resultatet. Jakob uttrycker att:

”Statistiken blir dålig trots det att jag har gjort ett bra jobb och jag har inte kunnat påverka det... det är horribelt. Det borde finnas en kategori som visar att man har utfört arbetet men att intyg saknas”.

Kajsa uttrycker sig på följande sätt:

”Det ska ju vara realistiskt. Det är väl bättre att säga, okej nu har vi inte nått dit men vad är det som gör att vi inte har gjort det? Lyssna på det istället, rätt till det istället, nu slår man istället på fingrarna”.

De ramar och tillämpningsverktyg som de har till förfogande upplevs inte tillräckliga för att kunna uppnå ett positivt resultat. Trots detta känner de intervjuade att de måste stå till svars för den negativa statistiken som presenteras, både individuellt och i grupp. De intervjuade berättar även att produktionsaspekten speglar de individuella lönecheckarna. Ovanstående resultat ger uttryck för en brist i möjligheten att kunna påverka och kontrollera sin situation och sitt resultat. I nästa stycke uppmärksammas en skillnad mellan olika handläggares upplevelse av känsla av kontroll.

7.3.3 KÄNSLA AV KONTROLL

Intervjuerna påvisar att det finns en skillnad i upplevelsen av att kunna påverka sin situation mellan de olika personliga handläggarna. De handläggare som var stationerade på andra kontor än Försäkringskassans egna, upplevde att samarbetet med andra myndigheter och vårdens bidrog till en större känsla av kontroll. De upplevde att samverkan och närheten som positiv och att det underlättade arbetet. Behövdes något kompletteras eller diskuteras var det bara att knacka på.

De personliga handläggare som var stationerade på kontoret tycktes uppleva en större frustration över avsaknaden av kontroll i samarbete med andra parter som exempelvis läkare. De ansåg sig hamna i en beroendeställning eftersom dokumentering från läkare behövde vara korrekt och komma in i tid. Detta var något som de inte ansåg sig kunna kontrollera. Blev något fel kunde det ta veckor till och med månader att återgå. Detta innebar att tiden gick och delmål kunde bli lidande. Någon ansåg att det var en stor tidsåtgång till att ”jaga” människor för att lyckas med delmålen.

7.3.4 STÖD OCH DIALOG

Som tidigare har nämnts upplever många av de intervjuade att det kollegiala stödet är mycket bra i organisationen. Stödet bidrar till att man orkar med den situation som råder på ett bättre sätt. Det efterfrågas dock fler forum där åsikter om lagar, de förändringar som sker och specifika ärenden kan diskuteras. Många av de intervjuade upplever att de har varit med om svåra samtal med klienter och har ett behov av att få ventiler sin upplevelse. Några få handläggare har fått prova handledning där just dessa typer av frågor behandlas. Handledningen har gett mycket goda effekter och nu hoppas man att det ska införas i organisationen. Många av de intervjuade tror att det hade gett goda effekter.

Förutom det kollegiala stödet så ger några av de intervjuade uttryck för att det förs en konstruktiv dialog med de närmsta cheferna. De konstruktiva diskussionerna kan exempelvis handla om varför produktionsmål inte uppnåtts. Dock upplevs stödet från ledningen som bristfälligt och det saknas även en dialog däremellan. Många beskriver situationen som ett glapp mellan ledningen och handläggare. Många har en önskan om att ledningen skulle ha en bättre inblick i hur arbete som personlig handläggare är. Hade den inblicken funnits hade det kanske sett ut på ett annat sätt. Jakob säger att:

”Det vore skönt om det fanns acceptans från arbetsgivaren. Att de skulle ha en mer förståelse för detta hur intensivt vi handläggare arbetar och vilket enormt ansvar vi har. Vi är ju hela tiden i fronten och får kritik om lagen och tillämpningen”.

Många av de personliga handläggarna vet inte vad som händer med den informationen och den feedback som ges till ledningen. De tycker att det är en dålig återkoppling. Förtroendet för ledningen är enligt många bristfälligt vilket ibland resulterar i en dålig stämning. Trots denna något dystra bild tror några av de intervjuade på en mer hoppfull framtid.

7.3.5 TANKAR OM FRAMTIDEN

Anna och Nils känner en större hoppfullhet inför framtiden jämfört med för några år sedan. Idag har en grupp handläggare blivit utsedda av ledningen som representanter för yrkeskåren. Skapandet av denna grupp ses som ett positivt initiativ. Det ges då möjlighet att ge feedback till ledningen om den situation som de personliga handläggarna befinner sig i. Anna och Nils upplever att det ges en viss återkoppling på det som har förts uppåt i organisationen och vilka effekter deras åsikter har åstadkommit. Att få se och uppleva vad som händer med den information som ges till ledningen anses viktigt, menar Anna. Nils ser också positivt på framtiden när det kommer till vilket fokusområde Försäkringskassan ska ha. Han tycker att Försäkringskassan har börjat fokusera mer på kvaliteten i handläggningen istället för kvantitet. Det tror han ”*kommer gynna alla. Ett bra jobb blir mer hållbart trots att det tar längre tid*”. Han tror att den splittring som många handläggare upplevt kommer att dämpas. Fokus kommer förhoppningsvis ligga på ett väl utfört arbete enligt handläggarnas mått mätt och inte på antalet avslutade ärenden. Nils berättar också att de ouppnåeliga mål som de flesta påpekade under intervjuerna ska motverkas med mer giltiga mätinstrument som kan ge en förklaring varför ett delmål ej blivit uppfyllt. Dessa mätinstrument arbetas just nu fram. De som ser en mer hoppfull framtid påpekar dock att det är en lång väg kvar.

Några av de intervjuade konstaterade att deras arbetssituation präglas av det faktum att de arbetar inom en myndighet. Eftersom verksamheten är kopplad till den politiska debatten så innebär detta också att det kommer att fortsätta att ske förändringar inom Försäkringskassan framöver. Marie menar ”*att det är ingen som längre höjer ögonbrynen när någon säger att det kommer ske stora förändringar inom organisationen. Det är det jämt*”. Till hösten är det val igen och de flesta är inställda på att de kommer att innebära förändringar på nytt.

7.4 ANALYS AV OVANSTÅENDE RESULTAT MED HJÄLP AV KRAV-KONTROLL-STÖDMODELLEN

Utifrån den krav-kontroll-stödmodell som Karsek & Theorell presenterar ger mina intervjupersoner uttryck för en obalans mellan dessa tre faktorer. Ensa-processen bidrar till ett minskat handlingsutrymme enligt mina intervjupersoner. Det minskade handlingsutrymme bidrar till känslor som att de känner sig låsta, styrda och kontrollerade. Enligt Karaseks & Theorells modell så minskar ensa-processen de personliga handläggarnas vardagskontroll. De får inte själva besluta om hur arbetsuppgiften ska lösas och när den ska lösas (Theorell, 2003b). Att det ges ett visst handlingsutrymme kan ses som ett försök från ledningen att öka de personliga handläggarnas känsla av kontroll. Detta lilla handlingsutrymme som ges anser de intervjuade vara positivt men inte tillräckligt stort. Att de personliga handläggarna får disponera arbetsdagen hur de vill kan tolkas som att de besitter kontroll över arbetsuppgiften och visst beslututrymme. Dock upplever många att ensa-processen begränsar det från ledningen givna handlingsutrymme eftersom ensa-processen är så detaljstyrd så har den en inverkan över när moment ska ske i ärendeprocessen.

Ensa-processen kan också hämma individens möjlighet till att utöva den andra komponenten i kontrolldimensionen, individens kompetens att ta kontroll över oväntade situationer. Eftersom ensa-processen och regelverket är till för att se till att ärendeprocesser ska hanteras likartat så

finns det inte utrymme för individer att finna egna lösningar och tillämpningar i de enskilda ärendena.

Ledningens statistiska genomgångar upplevs som frustrerande och också provocerande bland mina intervjuade eftersom de inte besitter resurser eller kontroll över situation för att leva upp till de krav som ställs. Under genomgångarna får de dock stå till svars för resultat de själva inte kunnat påverka. Dessa situationer präglas av en total avsaknad av kontroll men kraven förblir de samma. Detta tillstånd är enligt Karasek problematiskt eftersom individen inte har möjlighet att vidta någon tillfredställande åtgärd på grund av brist av kontroll och måste därför avstå från en önskad handling. Detta kan resultera i fysiska och psykiska besvär (Aaronsson, 1983). Situationen kan liknas med de höganspänningsarbeten som kan leda till ohälsa. Arbetet består av höga krav men en låg upplevd kontroll (Theorell, 2003b).

Några av mina intervjupersoner ger uttryck för en frustration över samarbetet med exempelvis vården. Denna frustration kan förklaras utifrån Karaseks & Theorells modell (Theorell, 2003b). De personliga handläggarna har tydliga krav som de ska leva upp till men besitter inte resurserna. De intervjuade kan inte påverka hur de andra aktörerna sköter sitt arbete men är ändå beroende av deras prestationer för att lyckas med sina egna delmoment och mål. Här återfinns ytterligare en situation där avsaknaden av kontroll är stor men kraven förblir de samma. Detta resulterar som sagt i en inre stress hos handläggarna och en stor frustration.

Det går att utläsa en skillnad i upplevelsen av att kunna påverka och kontrollera sin arbetssituation hos de personliga handläggare som arbetar på annan ort. De har ett närmare samarbete med exempelvis vården och kan därför komplettera uppgifter och diskutera ärenden med de aktörer som är viktiga i processen när de själva anser att det behövs. Resurserna finns närmare tillhands vilket ger en positiv känsla av att kunna påverka situationen i större utsträckning och en känsla av kontroll. Närheten och samarbetet kan tolkas som att de upplever en större vardagskontroll och att de har fler resurser tillhand för att kunna leva upp till de krav som ställs (Theorell, 2003b). Detta resulterar i mindre frustration och större arbetsglädje hos de intervjuade.

Alla intervjupersoner uttrycker frustration över de ständigt nya förändringarna. Förändringarna förmedlas ofta från ovanstående led i organisationen. En av de intervjuade beskrev situationen på följande sätt *"...helt plötsligt kan det trilla ner en tanke om att nu ska vi göra detta ..."*. Utifrån teorin tyder detta på att intervjupersonerna upplever att deras delaktighet i beslutsfattandet är liten. Många upplever att de inte får vara med i beslutsprocessen vid införandet av en förändring. Man uppgav att det i dagsläget fanns en grupp handläggare som representerade yrkeskåren och förde deras talan inför ledningen. Detta kan tolkas som en ambition från ledningen att få yrkesgruppen att känna en större delaktighet i beslutsutrymmet och på så sätt tillgodose den komponent som belyser yrkesgruppens delaktighet i beslutsfattandet (Theorell, 2003b). Dock tyder resultatet från intervjuerna att trots denna grupp så upplevs stora brister vad gäller delaktighet i beslutsfattande.

Theorell (2003b) beskriver att graden av deltagandet i beslutsfattandet representerar organisationens struktur och strukturen ska bidra till rättvisa arbetsförhållanden. En sådan strukturkartläggning är inte gjord i detta fall men det ges uttryck för att mina intervjupersoner

upplever brister inom detta område. Precis som Bolin et al, (2006) uttrycker bör en organisatorisk kartläggning göras för att fastställa vilka organisatoriska aspekter som påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Att bara se till de individuella förutsättningarna ger bara en liten bild av en komplex situation. De intervjuade beskriver ett glapp mellan dem och ledningen. Eftersom få av de intervjuade kände någon delaktighet i beslutsfattande trots att deras åsikter representeras av en handläggargrupp så är ett fåtal av dessa fem nivåer tillgodosedda. De intervjuade anser att ledningen inte vet hur de personliga handläggarna har det. Denna känsla tyder på att den information som ges till ledningen inte upplevs att den tas till vara på. De intervjuade tycks inte uppleva att det förhandlas om de förslag som de personliga handläggarna lägger fram eller att beslut fattas efter samråd med yrkesgruppen. Förändringar tycks bara trilla ner som en av de intervjuade uttryckte det. Återigen tyder dessa känslor på att de organisatoriska förutsättningarna upplevs otillräckliga vilket påvisar att delaktigheten i beslutsfattandet är bristfälligt (Theorell, 2003b). Däremot kan initiativet från ledningen gällande handläggargruppen tolkas som ett försök till att de personliga handläggarna ska få detta behov tillgodosett.

Det märks tydligt vilken viktig roll det kollegiala stödet har för de intervjuade. Vikten av stöd återfinns i Karseks & Theorells modell (Theorell, 2003a). Det är framförallt det informativa stödet som kommer till uttryck. Kollegor ger varandra råd och stöttning i arbetet och i specifika ärenden. Stödet bidrar till att många känner en större tillfredsställelse i sitt arbete. Det råder delade meningar om det praktiska stödet. Eftersom mina intervjupersoner ansåg att de ständigt fick nya direktiv som skulle omsättas omgående fanns det också risk för felaktigheter. Det tyder på att det praktiska stödet i vissa fall är svagt i form av tid, forum och tydliga direktiv för inläring. Däremot är det informativa stödet från kollegor bra i dessa fall vilket kan ses som ett viktigt komplement till avsaknaden av det praktiska stödet. Det hålls i viss utsträckning även tillämpningsmöten för personliga handläggare för att säkerställa att de nya direktiven lärs in på rätt sätt. Tillämpningsmötena tyder på att det finns ambitioner om att ge personliga handläggare ett bra informativt stöd.

Några av de intervjuade efterfrågar stöd från ledning efter traumatiska och svåra ärendefall. Ett sådant stöd kan liknas med ett djupare känslomässigt stöd. Anta att det är en psykolog som ska ge denna stöttning, vilket då kan tolkas som en blandning av ett djupare känslomässigt stöd och ett informativt stöd. Efterfrågan är stor och förhoppningsvis ska de personliga handläggarna erbjudas handledning framöver. Enligt modellen är denna typ av handledning och stöd positivt för individens välbefinnande (Theorell, 2003a).

7.5 HUR UPPLEVER DE PERSONLIGA HANDLÄGGARNA BALANSEN MELLAN DEN ANSTRÄNGNING DE LÄGGER NER I SITT ARBETE OCH DEN BELÖNING SOM GES?

7.5.1 KRITIK

Majoriteten av de intervjuade är överens om att arbetet som personlig handläggare är krävande eftersom man blir ett objekt för kritik. Kritiken kommer från olika aktörer, exempelvis från klienterna för det regelverk som finns, från media och allmänheten för de bedömningar som görs. Kritik ges även från vården och läkare för de ifrågasättningar som

man som personlig handläggare tvingas göra och dessutom från ledningen för de mål som inte uppfylls. Anna uttrycker att:

”Det kan vara jättestressande när man efter en tuff dag har gett allt och ansträngt sig för att göra det bästa för kunden så möts man av Aftonbladets framsida där det står ”så här anmäler du din handläggare på bästa sätt”. Det känns ganska tufft”.

Majoriteten upplever att det är de personliga handläggarna som får ta all kritik för det som riksdag och regering har beslutat om. I samband med detta är det många av de intervjuade som upplever att ledningen inte ställer upp för handläggarna. Marie uttrycker att:

”Ledningen håller inte de anställda om ryggen. De kan inte försvara myndigheten, inte ens när media angriper. De skyller på oss. Försäkringskassan är så hatad och det är deras beslut om lagarna så de måste hålla oss om ryggen” .

Det upplevs också att regering och ledning anser att det är personliga handläggare som tolkat lagen fel när det levereras kritik till Försäkringskassan. Marie uttrycker situationen på följande sätt *”jag är så trött på att få skäll för saker som jag inte kan påverka”*. Citatet kan även kopplas till den problematik som diskuteras i stycket *De ouppnåeliga målen*. De personliga handläggarna får stå till svars vid statistikgenomgångarna för negativa resultat som de själva inte kunnat påverka. Detta är något som uppfattas som orättvist och provocerande. Dessa statistikgenomgångar präglas också av ett produktionsfokus, vilket också känns olustigt för många av de intervjuade. Det tycks alltså finnas olika mått på vad som anses vara ett väl utfört arbete . Petter uttrycker sig på följande sätt:

”Utifrån mitt synsätt så tycker jag att de här pinnarna är fullständigt ointressanta, jag tycker det. Jag tycker att det viktiga är ett snyggt avslut. Sen kan det innebära ett indragande eller om det handlar om i bästa fall en återgång till arbete. Det tycker jag, den kan man sätta ett kryss på. De andra kryssen tycker jag är rätt ointressanta.”.

Trots att de intervjuade anser att ett snyggt avslut är det som är betydelsefullt så speglar de individuella lönerna hur produktiv man är som personlig handläggare. Produktivitet och ett väl utfört arbete går inte alltid hand i hand. Det ges också uttryck för att man kan föra en viss konstruktiv dialog med de närmsta enhetscheferna som kan resultera i att andra aspekter också vägs in vid lönesättandet.

De intervjuade nämner under resultatdelens första stycke de drivkrafter som motiverar dem att fortsätta som personliga handläggare. Alla var överens om att den positiva känslan som ges när klienter tackar för det stöd de fått, bidrar till att de vill fortsätta hjälpa individer. Den positiva feedbacken betyder väldigt mycket.

7.6 ANALYS AV RESULTAT MED HJÄLP AV ANSTRÄNGNING - OCH BELÖNINGSMODELLEN

Hela resultatdelen tyder på att de personliga handläggarnas arbete kräver en stor ansträngning, både genom kvantitet, kvalitet men även psykologiskt med tanke på arbetsinnehåll. Denna ansträngning upplevs sällan resultera i en rättvis belöning. De intervjuade utsätts istället för kritik både internt från ledning och vård och externt från klienter och media. Detta tyder på att det råder en obalans gällande ansträngning och belöningsmodellen (Theorell, 2003). De intervjuade utför ett jobb som till största delen är förutbestämt hur och när moment ska ske. De får ändå kritik över hur lagen tillämpas av klienter och media och att mål inte uppfylls från ledningen. Många upplever situationen som orättvis och provocerande.

Den största bristen på belöning tycks vara de psykologiska belöningsaspekterna. Bristen på psykologisk belöning avspeglar sig just i den kritik som de intervjuade möter från olika håll. De lägger ner mycket ansträngning för att utföra ett bra arbete utifrån de givna förutsättningarna som ges men möts av kritik och missnöje. Många av mina intervjupersoner upplever dock att den psykologiska belöning som i vissa fall ges av klienter är oerhört viktigt och ger motivation för fortsatt arbete. Eftersom yrkesgruppen är så kritiserad så upplevs den psykologiska belöningen som ges av exempelvis klienter, som en bekräftelse på att de faktiskt utför ett bra arbete. När regelverket har förändrats och upplevs hårdare ökar också kritiken och antalet svåra samtal. De förutsättningar som nu ges kan tyckas tuffa eftersom regelverket anses ha hårdnat. Detta kan bidra till att den psykologiska belöningen från klienter upplevs minska. Handläggarna utför ett bra arbete men ett bra arbete är kanske inte alltid resulterar i en nöjd klient.

Det framkom inte under intervjuerna hur de sociala belöningarna som ges i form av karriär och status upplevs inom Försäkringskassan. Däremot så nämndes den materiella belöningen i form av lön. Lönen kunde upplevas som orättvist på så sätt att den speglade handläggares produktivitet. Många av de intervjuade ställde sig tveksam till Försäkringskassans fokus. De ansåg att andra aspekter också hade en inverkan på hur väl man som personlig handläggare utförde sitt arbete, exempelvis kvaliteten i handläggningen. Dessa aspekter tog det också hänsyn till i viss mån.

7.7 SAMMANFATTNING AV RESULTAT

Då resultat och analys är så pass omfattande vill jag i detta avsnitt sammanfatta resultatet i ett kortare avsnitt. Uppsatsens tre frågeställningar belyser olika aspekter av den psykosociala arbetsmiljön. Var och en av dessa aspekter har en inverkan på den upplevda arbetssituationen. Den första frågeställningen belyste individens upplevelse av KASAM. Resultatet tydde på att de intervjuade upplevde en relativ låg känsla av KASAM. Intervjupersonerna ansåg att det som betraktades som meningsfullt i arbetet var svårt att uppnå på grund av de yttre förutsättningarna som gavs. Frågeställning nummer två belyser de intervjuades upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön utifrån krav -kontroll - stödmodellen. De intervjuade känner sig styrda, kontrollerade och upplever en brist på påverkansmöjligheterna. De upplever samtidigt att kraven ökar men resurserna förblir de samma eller minskar. Detta ger upphov till en inre stress och frustration. Dock upplevs det kollegiala stödet som positivt och bidrar till en

positivare upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön. Den sista frågeställningen i uppsatsen undersöker hur de intervjuade upplever balansen mellan ansträngning och belöning i arbetet som personlig handläggare. Resultatet påvisar att det finns brister i den psykologiska belöningen. De intervjuade utsätts för kritik från många olika aktörer. De flesta av de intervjuade upplever dock att arbetet i grund och botten känns meningsfullt men att omgivningen och de resurser som finns till förfogande är bekymmersamma och otillräckliga.

8 SLUTDISKUSSION

Här nedan presenteras mina egna reflektioner kring uppsatsen och dess innehåll. I kapitlets sista stycke ges också förslag på vidare forskning kring ämnet.

Efter att ha reflekterat över vilka eventuella slutsatser jag kan klargöra för, kom jag fram till följande två. Utifrån resultat och analyskapitels innehåll anser jag att man kan konstatera att de intervjuade upplever sin psykosociala arbetsmiljö som bristfällig i flera avseenden. Min andra slutsats är att det behövs vidare forskning för att fastställa vilka organisatoriska och individuella faktorer som bidrar till en sådan upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön.

Att undersöka de personliga handläggarnas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön visade sig vara lättare sagt än gjort. Det var först under arbetets gång jag förstod den komplexitet som en sådan undersökning skulle komma att innebära. Vid uppsatsens början var min avsikt att undersöka de individuella upplevelserna av den psykosociala arbetsmiljön. Ju mer insikt jag fick i begreppet psykosocial och ju mer insyn jag fick i organisationen förstod jag att ämnet var mycket mer komplext än vad jag tidigare trott. Jag insåg också att de organisatoriska förutsättningarna var viktiga att klarlägga för att vidare kunna förstå och tolka de intervjuades upplevelse.

Denna insikt ger mig anledning att instämma med Bolin et, al. (2006) och Härenstam (2008) som belyser just denna problematik. De menar att de organisatoriska faktorerna kan och bör undersökas utifrån olika aspekter. För att få en fullständig kartläggning bör man bland annat undersöka verksamhetens kontext, struktur, interna processer, belöningssystem, företagskultur och ledarskap. Dock uppenbarade sig de svårigheter som det innebar att få en fullständig förståelse för de organisatoriska förutsättningarna i en organisation som Försäkringskassan ganska snart. Försäkringskassan består av en mängd nivåer och processer som i slutänden påverkar den individuella upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön. Att kartlägga dessa nivåer och processer fanns det varken tid eller utrymme för.

Förutom de organisatoriska faktorernas inverkan på upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön spelar också de individuella förutsättningarna en viktig roll. Individens tidigare erfarenheter och de individuella genetiska förutsättningarna är viktiga faktorer att ta hänsyn till. Tidigare i uppsatsen diskuterades huruvida intervjupersonernas upplevelse kan representera hela yrkeskårens upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön på Försäkringskassan. Denna generalisering är enligt mig problematiskt. För att kunna dra generella slutsatser krävs en större och djupare undersökning. Dock anser jag det viktigt att undersökningens resultat uppmärksammas. Resultatet påvisar att det finnas en problematik i upplevelsen kring den psykosociala arbetsmiljön. Denna problematik resulterar i stress och frustration som i sin tur kan resultera i ohälsa.

Som inledningskapitlet indikerar befinner sig Försäkringskassans medarbetare i en turbulent och omdebatterad myndighet. Det var just dessa omständigheter som fick mig att bli nyfiken på de personliga handläggarnas upplevelse av sin arbetssituation. Jag kan nu se att det var den organisatoriska kontexten som intresserade mig från första början. Dock visade det sig att upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön var mycket mer komplicerad än så. Jag kunde

ganska snart utläsa att organisationens struktur, kontroll och belöningsprocesser, ledarskap och de individuella förutsättningarna speglade upplevelsen. Jag fann det även frustrerande att inte helt kunna förklara eller fastställa vilken specifik nivå eller process som bidrog till en viss känsla.

Ett exempel som belyser avsaknaden av en organisatorisk kartläggning är när de intervjuade riktar kritik mot organisationens ledning. De intervjuade påtalade att det fanns ett glapp mellan dem och ledningen. Eftersom en organisatorisk kartläggning inte är gjord kan jag heller inte redogöra för vilken nivå i organisationen som de intervjuade riktar sin kritik mot. Jag kan inte heller påvisa om det är ledarskapet i sig eller om det är de interna kommunikationsprocesserna som bidrar till upplevelsen av ett glapp. Att göra en sådan kartläggning var heller inte min ambition med uppsatsen. Jag ville undersöka en upplevelse inte de organisatoriska rambetingelserna. Upplevelserna har sedan analyserats med hjälp av teorier som berör ämnet. Denna analysprocess har bidragit till en djupare förståelse kring de intervjuades upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön.

Utifrån följande resonemang anser jag att ytterligare forskning i ämnet är viktigt och nödvändigt. Utifrån min undersökning kan man konstatera att många av de intervjuade upplever sin psykosociala arbetsmiljö som problematisk. För att finna en djupare förståelse i hur de olika organisatoriska nivåerna och processerna påverkar individens upplevelse krävs bland annat en kartläggning av dessa nivåer och processer. Precis som tidigare forskning hävdar så är denna typ av kartläggning avancerad och omfattande men också nödvändig för att finna en djupare kunskap i ämnet. Det kan vidare vara intressant att undersöka de individuella förutsättningarna och dess samband med upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön. Utifrån intervjuresultatet gick det att utläsa att vissa handläggare kände en större optimism inför framtiden. Vilka faktorer bidrog till att just dessa individer kände en större framtidstro?

Ytterligare en aspekt som kan vara intressant för framtida forskning är det faktum att Försäkringskassan styrs av den politiska debatten i samhället. Det gavs uttryck för en viss oro och undran inför framtiden. Till hösten är det val igen och de personliga handläggarna räknar med ännu fler förändringar. Har det politiska styret någon inverkan på upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön? Och i så fall på vilket sätt?

Forskningsområdet är omfattande och komplext men samtidigt fascinerande och spännande. Min förhoppning är att uppsatsen har påvisat att det finns en upplevelse som redogör för en problematik i den psykosociala arbetsmiljön bland de intervjuade handläggarna på Försäkringskassan. Förhoppningsvis kan detta väcka ett intresse för vidare forskning där en djupare kartläggning genomförs. Genom en sådan kartläggning kan en djupare kunskap utvinnas kring vilka specifika faktorer i omgivningen och hos individen som har en inverkan på upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön. Dessa kunskaper är viktiga i strävan efter ett hållbart arbetsliv.

REFERENSER

TRYCKTA KÄLLOR

Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., Lundberg, U. & Skärstrand, E. (2006) *Gränslöstarbete – Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet* Malmö: Liber

Andersson, I-M., Hägg, M G. & Rosén, G. (2006) *Arbetsmiljöarbete i Sverige 2004 En kunskapssammanställning över strategier, metoder och arbetssätt för arbetsmiljöarbete*, 6. Arbetet och hälsa – Vetenskaplig skriftserie. Stockholm: Arbetslivsinstitutet

Antonovsky, A. (2005) *Hälsans mysterium* Stockholm: Natur och kultur

Aronsson, G. (1983) *Arbetets krav och mänsklig utveckling* Stockholm: Prisma

Bolin, M., Marklund, S., Berntson, E., Ylander, Y. & Härenstam, A. (2006) *Understanding the organisational impact on working conditions and health*, 4, Arbetet och hälsa – Vetenskaplig skriftserie. Stockholm: Arbetslivsinstitutet

Denscombe, M. (2000) *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna* Lund: Studentlitteratur

Dzemidzic, D. & Jakupovic, J. (2009) *Försäkringskassan under förändring*. Södertörns Universitet. Institutionen för företagsekonomi

Falén, G. (2008) *Aspects of the Effort-reward imbalance model of psychosocial stress in the working life*. Sundsvall Mittuniversitet. Institutionen för hälsovetenskap,

Gullberg, H. & Rundqvist, K-I. (2008) *Arbetsmiljölagen* Solna: Norstedts Juridik

Härenstam, A. (2008) Organizational approach to studies of job demands, control and health, *SJWEH*, 6, 144-149

Jacobsen, D I. (2005) *Organisationsförändringar och förändringsledarskap* Lund: Studentlitteratur

Jeding, K., Hägg, G., Marklund, S., Nygren, Å., Theorell, T. & Vingård, E. (1999) *Ett friskt arbetsliv - Fysiska och psykosociala orsakssambandsamt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering*, 22, Arbetet och hälsa – Vetenskaplig skriftserie. Stockholm: Arbetslivsinstitutet

Jeffrey, V. & Johnson, PhD. (1988) Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross- Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.

- Josephson, M. (1998) *Work factors and musculoskeletal disorders– An epidemiological approach focusing on female nursing personnel*, 30, Arbetet och hälsa – Vetenskaplig skriftserie. Solna: Arbetslivsinstitutet
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990) *Healty Work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life* New York: Basic Books Inc.
- Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun* Lund: Studentlitteratur
- Larsson, S Lilja, J. & Mannheimer, K (2008). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Ostry, A., Maggi S., Tansey, J., Dunn, J., Hershler, R., Chen, L., Louie, A. M. & Hertzman, C. (2007) The impact of psychosocial work conditions on attempted and completed suicide among western Canadian sawmill workers. *Scandinavian Journal of Public Health*, 35, 265-271
- Pikhart, H., Bobak, M., Pajak, A., Malyutine, S., Kubinova, R., Topor, R., Sebakova, H., Nikitin, Y. & Marmot, M. (2004) Psychosocial factors at work and depression in three countries of Central and Eastern Europe. *Social Science & Medicine*, 58, 1475-1482
- Szücs, S., Hemström, Ö. & Marklund, S. (2003) *Organisatoriska faktorerers betydelse för långa sjukskrivningar i kommuner*, 6, Arbetet och hälsa – Vetenskaplig skriftserie. Stockholm: Arbetslivsinstitutet
- Theorell, T. (2003a) *Psykosocial miljö och stress* Lund: Studentlitteratur
- Theorell, T. (2003b) *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan?* 46, Institutet för psykosociala medicin. Stockholm: Statens Folkhälsoinstitut

ELEKTRONISKA KÄLLOR

- [www.dn.se](http://www.dn.se/debatt/forsakringskassan-en-myndighet-i-kris) *Försäkringskassan – en myndighet i kris* Hämtad 2010-04-14
<http://www.dn.se/debatt/forsakringskassan-en-myndighet-i-kris-1.484371>,
- [www.dn.se](http://www.dn.se/nyheter/sverige/flu-eftergifter-om-sjukforsakring-1.1010103) *Fler eftergifter om sjukförsäkringen* Hämtad 2010-05-24
<http://www.dn.se/nyheter/sverige/flu-eftergifter-om-sjukforsakring-1.1010103>
- www.fia.se Försäkringskassans intranät Hämtad 2010-05-03
- [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se/nav/4447e8655c0afedadce5a3ad565ada66) *Styrning och uppföljning* Hämtad 2010-04-28
<http://www.forsakringskassan.se/nav/4447e8655c0afedadce5a3ad565ada66>
- [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se/nav/3ab1ac8e74546bc46ae1a3e42e1c7b84) *Om Socialförsäkring* Hämtad 2010-05-24
<http://www.forsakringskassan.se/nav/3ab1ac8e74546bc46ae1a3e42e1c7b84>

www.riksdagen.se *Ändring i sjukförsäkringen* Hämtad 2010-04-29

http://www.riksdagen.se/Webbnav/index.aspx?nid=3322&dok_id=GX01SfU13

www.statskontoret.se (2009) *Den nya Försäkringskassan – i rätt riktning men långt kvar*
Hämtad 2010-05-05

<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2009/200919.pdf>

www.st.org (2008) *Sts arbetsmiljörapport 2008- Är staten en attraktiv arbetsgivare?*
Hämtad 2010-04-16

http://www.st.org/currentSite/public/files/5132/Arbetsmiljorapport_2008.pdf

www.vr.se *Forskningsetiska principer inom humanistisksamhällsvetenskaplig forskning*
Hämtad 2010-04-15

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

INFORMANTINTERVJU

Medarbetare på Försäkringskassan med god insikt i organisationens styrning och förändringsprocesser.